

Приложение №1

Утвержден
приказом директора
от «31» 01 2020 г. № 24

**Порядок бесплатного выездного обслуживания отдельных категорий граждан
(по предварительной записи)**

1. Общие положения

1.1. Порядок бесплатного выездного обслуживания отдельных категорий граждан (по предварительной записи) (далее - Порядок) разработан в целях определения порядка организации обслуживания заявителей в соответствии с п. 4(1) Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376, при предоставлении государственных и муниципальных услуг за пределами операционных залов обособленных подразделений Государственного бюджетного учреждения Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – обособленные подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»).

1.2. Порядок, разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»;

- постановление Правительства Ленинградской области от 30.12.2019 № 652 «Об утверждении категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющего деятельность на территории Ленинградской области, реализуется бесплатно»;

- постановлением Правительства Ленинградской области от 22 апреля 2015 г. № 122 «Об утверждении перечня государственных услуг, оказание которых на территории Ленинградской области организовано на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и о признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Ленинградской области»;

- распоряжением Правительства Ленинградской области от 28 февраля 2015 г. № 585-р «Об утверждении типового (рекомендованного) перечня муниципальных услуг органов местного самоуправления Ленинградской области, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- приказом Государственного бюджетного учреждения Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» от 01 августа 2018 г. № 223 «Об утверждении Плана мероприятий».

1.3. В Порядке используются следующие понятия и определения:

- ГБУ ЛО «МФЦ» - Государственное бюджетное учреждение Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- «Услуга» - государственная, муниципальная, иная и сопутствующая услуга, предоставление которой организовано в обособленных подразделениях ГБУ ЛО «МФЦ», согласно соглашению о взаимодействии с соответствующим территориальным органом федерального органа исполнительной власти по Ленинградской области, органом государственной власти Ленинградской области, администрацией муниципального образования Ленинградской области, а также иной организацией, участвующей в предоставлении государственной, муниципальной, иной и сопутствующей услуги;

- «Ведомство» - территориальный орган федерального органа исполнительной власти по Ленинградской области, орган государственной власти Ленинградской области, администрация муниципального образования Ленинградской области, а также иная организация, участвующая в предоставлении Услуг;

- «ВО» - выездное обслуживание;

- «Бесплатное ВО» - бесплатное обслуживание отдельных категорий граждан, осуществляемое за пределами операционного зала обособленных подразделений ГБУ ЛО «МФЦ»: прием документов для получения Услуг и выдача документов, являющихся результатом предоставления Услуг, а также, при необходимости дополнительное консультирование и информирование заявителей по вопросам предоставления Услуг, прием жалоб и предложений;

- «Заявитель» - физическое лицо, обратившееся в ГБУ ЛО «МФЦ» с запросом о предоставлении Услуги в рамках Бесплатного ВО;

- «ОКО» - отдел консультационного обслуживания в ГБУ ЛО «МФЦ»;

- «Работник ОКО» - работник ОКО, ответственный за прием заявок на Бесплатное ВО посредством телефонной связи;

- «Заявка» - обращение Заявителя о намерении заказать Бесплатное ВО,

принятое в ОКО по телефону;

- «Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» - в рамках настоящего Порядка, это работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», осуществляющий в соответствии с должностной инструкцией функции по приему документов для получения Услуг и(или) выдаче документов, являющихся результатом предоставления Услуг, а также, при необходимости дополнительное консультирование и информирование заявителей по вопросам предоставления Услуг, прием жалоб и предложений во время Бесплатного ВО;

«Ответственный за Бесплатное ВО» - работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», ответственный за организацию Бесплатного ВО, назначаемый руководителем обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» и (или) лицом его замещающим;

- «АИС МФЦ» - автоматизированная информационная система обеспечения деятельности многофункциональных центров Ленинградской области;

- «ПК ПВД» - программный комплекс приема и выдачи документов;

- «КИС» - корпоративная информационная система;

- «База учета Бесплатного ВО» - база данных, созданная для регистрации, обработки и учета заявок Бесплатного ВО в КИС;

- «Отдел САиТО» - отдел системного администрирования и технического обеспечения в ГБУ ЛО «МФЦ», который обеспечивает наличие исправного оборудования для осуществления организации Бесплатного ВО БУ ЛО «МФЦ»;

- «Порядок Приема, учета, хранения и выдачи документов» - Порядок Приема, учета, хранения и выдачи документов при организации предоставления услуг в обособленных подразделениях ГБУ ЛО «МФЦ» и УРМ, утвержденный приказом директора ГБУ ЛО «МФЦ» от 01 ноября 2019 г. №353/2.

1.4. Порядок определяет последовательность процедур организации Бесплатного ВО по приему Заявителей на предоставление Услуг отдельным категориям граждан (по предварительной записи), а также алгоритм действий работников ГБУ ЛО «МФЦ».

2. Организация Бесплатного ВО

2.1. Перечень категорий Заявителей, для которых организация выезда Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» для предоставления Услуг осуществляется бесплатно:

- Инвалиды Великой Отечественной войны;

- Участники Великой Отечественной войны;

- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

- Граждане Российской Федерации, удостоенные звания Героя Социалистического Труда;

- Граждане Российской Федерации, награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней;

- Граждане Российской Федерации, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы;

- Члены семей умерших (погибших) Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации, полных кавалеров ордена Славы;

- Инвалиды боевых действий;

- Супруг (супруга) погибшего (умершего) ветерана боевых действий, не вступивший (не вступившая) в повторный брак и проживающий (проживающая) одиноко, или с несовершеннолетним ребенком (детьми), или с ребенком (детьми) старше возраста 18 лет, ставшим (ставшими) инвалидом (инвалидами) до достижения им (ими) возраста 18 лет, или с ребенком (детьми), не достигшим (не достигшими) возраста 23 лет и обучающимся (обучающимися) в образовательных организациях по очной форме обучения;

- Родители (отчим, мачеха) погибших при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей) на территории Чеченской Республики военнослужащих.

№ п/п	Категория заявителя	Документы, подтверждающие принадлежность к указанной категории (одно из удостоверения)
1.	Инвалиды Великой Отечественной войны из числа лиц, указанных в статье 4 Федерального закона «О ветеранах»	Удостоверение инвалида о праве на льготы, выданное в соответствии с Постановлением Совета Министров СССР от 23 февраля 1981 г. № 209
2	Участники Великой Отечественной войны из числа лиц, указанных в:	
2.1	подпунктах «а», «б», «г», «е», «ж» подпункта 1 пункта 1 статьи 2 Федерального закона «О ветеранах»	Удостоверение участника войны, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10 ноября 1978 г. № 907
2.2	подпунктах «в», «д», «е» подпункта 1 пункта 1 статьи 2 Федерального закона «О ветеранах»	Удостоверение о праве на льготы, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 27 февраля 1981 г. № 220
2.3	подпункте «и» подпункта 1 пункта 1 статьи 2 Федерального закона «О ветеранах»	Удостоверение о праве на льготы, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 14 мая 1985 г. № 416
2.4	подпункте «з» подпункта 1 пункта 1 статьи 2 Федерального закона «О ветеранах»	Удостоверение о праве на льготы, выданное в соответствии с Постановлением Совета Министров СССР от 12 мая 1988 г. № 621
2.5	подпункте 1 пункта 1 статьи 2 Федерального закона «О ветеранах»	Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 05 октября 1999 г. № 1122
3.	Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»	Удостоверение (серия БЛ), выданное в соответствии с Постановлением Совета Министров СССР от 30 апреля 1990 г. № 440 Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны,

		<p>утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 05 октября 1999 г. № 1122, с отметкой о праве на меры социальной поддержки, установленные статьей 18 Федерального закона «О ветеранах»</p> <p>В случае отсутствия удостоверения предьявляется удостоверение к знаку «Жителю блокадного Ленинграда» для оформления удостоверения (дубликата) ветерана Великой Отечественной войны</p>
4.	Граждане Российской Федерации, удостоенные звания Героя Социалистического труда	<p>Удостоверение Героя Социалистического труда либо грамота о присвоении звания Героя Социалистического труда</p> <p>В случае отсутствия удостоверения (грамоты) предьявляется орденская книжка, выписка из Указа о присвоении звания Героя Социалистического труда</p>
5.	Граждане Российской Федерации, награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней	<p>Удостоверение к государственной награде СССР, государственной награде Российской Федерации</p> <p>В случае отсутствия удостоверения предьявляется орденская книжка, выписка из Указа о награждении орденом Трудовой Славы трех степеней</p>
6.	Граждане Российской Федерации	
6.1.	удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации	<p>Удостоверение Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации либо грамота о присвоении звания Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации</p> <p>В случае отсутствия удостоверения (грамоты) предьявляется орденская книжка, выписка из Указа о присвоении соответствующего звания Героя</p>
6.2.	являющиеся полными кавалерами ордена Славы трех степеней	<p>Удостоверение к государственной награде СССР, государственной награде Российской Федерации</p> <p>В случае отсутствия удостоверения предьявляется орденская книжка, выписка из Указа о награждении орденом Славы трех степеней</p>
7.	Члены семей умерших (погибших) Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации, полных кавалеров ордена Славы трех степеней	<ul style="list-style-type: none"> - свидетельство о смерти умершего (погибшего); - документ, подтверждающий статус умершего (погибшего); - документ, подтверждающий родственные отношения с умершим (погибшим) - свидетельство о браке, свидетельство о рождении; - документ, подтверждающий факт обучения в образовательном учреждении по очной форме обучения - для детей в возрасте до 23 лет
8.	Инвалиды боевых действий из числа лиц, указанных в статье 4 Федерального закона «О ветеранах»	<p>Удостоверение инвалида о праве на льготы, выданное в соответствии с Постановлением Совета Министров СССР от 23 февраля 1981 г. № 209</p>

9.	<p>Супруг (супруга) погибшего (умершего) ветерана боевых действий, не вступивший (не вступившая) в повторный брак и проживающий (проживающая) одиноко, или с несовершеннолетним ребенком (детьми), или с ребенком (детьми) старше возраста 18 лет, ставшим (ставшими) инвалидом (инвалидами) до достижения им (ими) возраста 18 лет, или с ребенком (детьми), не достигшим (не достигшими) возраста 23 лет и обучающимся(обучающимися) в образовательных организациях по очной форме обучения (подпункт 4 пункта 2 статьи 21 Федерального закона «О ветеранах»)</p>	<p>Удостоверение о праве на льготы, выданное в соответствии с Постановлением Совета Министров СССР от 23 февраля 1981 г. № 209</p> <p>Удостоверение члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий, выданное в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 20 июня 2013 г. № 519</p> <p>Документ, подтверждающий факт обучения в образовательном учреждении по очной форме обучения - для детей в возрасте до 23 лет (поскольку в удостоверении указывается полный срок обучения, то данный документ позволит проверить факт обучения и правомерность получения мер социальной поддержки на основании удостоверения)</p> <p>Паспорт гражданина Российской Федерации и удостоверение ветерана боевых действий (либо свидетельство о праве на льготы) умершего (погибшего) супруга (супруги) предъявляется вдовой (вдовцом) для проверки отсутствия факта вступления в повторный брак (наличие отметки о регистрации брака с умершим (погибшим) ветераном боевых действий либо отсутствие отметок о семейном положении)</p> <p>Документ, содержащий сведения о лицах, зарегистрированных по адресу вдовы (вдовца), запрашивается в соответствующих организациях для подтверждения факта проживания одиноко либо с ребенком (детьми)</p>
10.	<p>Родители (отчим, мачеха) погибших при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей) на территории Чеченской Республики военнослужащих</p>	<p>- свидетельство о смерти погибшего;</p> <p>- документ, подтверждающий гибель военнослужащего при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей) на территории Чеченской Республики;</p> <p>- свидетельство о рождении погибшего</p>

2.2. Бесплатное ВО осуществляется при одновременном соблюдении следующих условий:

- Заявитель зарегистрирован по месту жительства в Ленинградской области;
- адрес регистрации Заявителя по месту жительства (по месту пребывания) совпадает с адресом предоставления Услуги;
- Заявитель является получателем Услуги или предоставление Услуги невозможно без участия Заявителя.

2.3. В рамках Бесплатного ВО Заявителям предоставляются следующие Услуги ГБУ ЛО «МФЦ»: прием документов на оказание Услуг, выдача документов, являющихся результатом предоставления Услуг (в том числе информирование о ходе предоставления Услуги), при необходимости дополнительное

консультирование и информирование о порядке и условиях получения Услуг, а также прием жалоб и предложений.

Прием жалоб и предложений осуществляется в соответствии с Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ ЛО «МФЦ», утвержденной приказом директора ГБУ ЛО «МФЦ» от 09 ноября 2018 г. № 327.

2.4. Информация о возможности и условиях оказания Бесплатного ВО публикуется на официальном сайте ГБУ ЛО «МФЦ», в средствах массовой информации, а также на информационных стендах в обособленных подразделениях ГБУ ЛО «МФЦ» и Ведомствах.

2.5. В своей работе Работники обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами, указанными в п.1.2 Порядка, настоящим Порядком, инструкциями по работе в АИС МФЦ и ПК ПВД и иными локальными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление Услуг в ГБУ ЛО «МФЦ».

2.6. В случаях, предусмотренных законодательством, у Заявителей на Бесплатном ВО взимается государственная пошлина.

2.6.1. Оплата государственной пошлины производится:

2.6.1.1. Заявителем самостоятельно через любую банковскую организацию.

2.6.1.2. Безналичными денежными средствами непосредственно во время Бесплатного ВО при наличии технической возможности с помощью Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» через терминал эквайринга (картридер), если Заявитель является держателем банковской карты.

2.6.2. Оплата государственной пошлины наличными денежными средствами через Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» не осуществляется.

2.7. Бесплатное ВО осуществляется по всем Услугам, предоставляемым в обособленном подразделении ГБУ ЛО «МФЦ», за исключением услуг указанных в Приложении №1.

Услуги Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ленинградской области (далее – услуги Росреестра) предоставляются при условии подключения оборудования к сети Интернет.

2.8. Сроки предоставления Услуг определяются соответствующими соглашениями о взаимодействии с Ведомствами и административными регламентами предоставления Услуг.

2.9. Для предотвращения и урегулирования конфликтных ситуаций между Работником обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» и Заявителем, обеспечения возможности оценки качества обслуживания, проведения служебного расследования при поступлении жалобы на Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», во время Бесплатного ВО осуществляется аудиозапись:

- при приеме Заявки в ОКО;

- во время предоставления Услуги непосредственно на Бесплатном ВО.

При звонке в ОКО осуществляется информирование о ведении аудиозаписи на всех этапах и невозможности предоставления Бесплатного ВО в случае

несогласия Заявителя на осуществление аудиозаписи.

2.10. Выезд к заявителям в рамках Бесплатного ВО осуществляется:

- согласно графику, установленному руководителем обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» в пределах общего графика: понедельник, среда, четверг с 10:00 до 17:00 (исключение: по Всеволожскому району: понедельник, среда, пятница с 10:00 до 17:00), но не менее 6 часов в неделю. График выездов, маршрутные листы (Приложение №2) подготавливаются Ответственным за Бесплатное ВО;

- в течение одного месяца со дня принятия к рассмотрению Заявки, при наличии свободного места в графике предварительной записи.

2.11. В целях автоматизации процесса предоставления Услуг во время Бесплатного ВО используются информационные системы: АИС МФЦ; ПК ПВД; Методические рекомендации, размещенные на внутреннем сетевом ресурсе ГБУ ЛО «МФЦ»; КИС; программное обеспечение для ведения аудиозаписи, которые обеспечивают:

- информационно-справочное сопровождение работы ГБУ ЛО «МФЦ»;

- регистрацию и обработку заявлений и документов (обращений) Заявителей;

- регистрацию и обработку выдачи готовых результатов Заявителям;

- организацию документооборота с Ведомствами;

- формирование отчетных и статистических форм о деятельности ГБУ ЛО «МФЦ»;

- контроль качества предоставления Услуг в рамках Бесплатного ВО.

2.12. Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» осуществляет предоставление Услуг в сопровождении водителя обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», который привез по адресу Заявителя Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ».

2.13. При неадекватном поведении Заявителя, находящихся с ним лиц и при иных рисках здоровью и жизни сотрудников, а также имуществу ГБУ ЛО «МФЦ» Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» и водитель должны покинуть место осуществления Бесплатного ВО, уведомив Ответственного за Бесплатное ВО о причине невозможности обслуживания Заявителя. Данный факт отражается в акте о неоказании услуги (Приложение №3).

2.14. Заявителю необходимо обеспечить условия для осуществления Бесплатного ВО, а именно:

- доступ в помещение Работнику обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» и водителю;

- стол, стул для Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» и стул для водителя;

- электропитание для работы технического оборудования.

При несоблюдении одного из условий, Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» вправе покинуть место проведения Бесплатного ВО с объяснением причины. Составляется акт о неоказании Услуг (Приложение №3).

Повторный выезд Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» к данному Заявителю осуществляется при повторной Заявке и проходит повторную

обработку при условии устранения факторов, воспрепятствовавших проведению Бесплатного ВО при первичном посещении.

2.15. Для использования информационных систем при предоставлении Услуг Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» использует модем USB GSM/LTE для доступа в интернет.

2.15.1. При технической возможности и с согласия Заявителя Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» может использовать альтернативный способ доступа к интернету (Wi-Fi).

2.15.2. При отсутствии доступа к сети интернет для приема обращений, за исключением услуг Росреестра, рекомендуется использовать модуль выездного приема.

2.16. В случае отсутствия Заявителя в назначенное время Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» связывается с Заявителем по контактному телефону, указанному в Заявке. Если Заявитель не ответил на входящий звонок, Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» оставляет извещение для Заявителя в почтовом ящике с указанием контактной информации для согласования времени повторного посещения (Приложение №4).

В случае невозможности передачи извещения, оповещение проводится путем отправки SMS-сообщения на контактный номер Заявителя, указанный в Заявке. Факт отсутствия Заявителя, воспрепятствовавший проведению Бесплатного ВО, отражается в акте о неоказании Услуг (Приложение №3).

3. Порядок подачи, регистрации и обработки заявок

3.1. Выезд к Заявителю осуществляется при соблюдении следующих условий:

- наличие Заявки от Заявителя;
- Заявка обработана согласно п.3.9 настоящего Порядка;
- Заявка подтверждена Заявителем при повторном информировании Ответственным за Бесплатное ВО.

3.2. Для записи на Бесплатное ВО Заявитель должен подать Заявку посредством обращения по телефону 8-812-456-20-20. Прием заявок осуществляется с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 (за исключением нерабочих праздничных дней). Дополнительно Заявитель может подать заявку по телефону 8-800-500-00-47 ежедневно с 09:00 до 21:00.

3.3. Работник ОКО принимает Заявку от Заявителя на Бесплатное ВО и вносит данные в КИС (Приложение №5).

3.4. При появлении Заявки в КИС Ответственному за Бесплатное ВО поступает уведомление.

3.5. Поступившие в течение дня Заявки в КИС, должны быть обработаны Ответственным за Бесплатное ВО в течение следующего календарного дня.

3.6. Для расчета времени обслуживания Заявителя в Заявке должны быть указаны все Услуги, необходимые для Заявителя на момент подачи Заявки.

3.7. При поступлении Заявки на Бесплатное ВО Работник ОКО:

П.	Действие:	Ответственное лицо
а)	<p>Осуществляет информирование Заявителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о необходимости ведения аудиозаписи при поступлении и исполнении Заявки; - о необходимости согласия Заявителя на использование его персональных данных при осуществлении Бесплатного ВО. <p>При несогласии Заявителя Заявка не формируется.</p>	Работник ОКО
б)	<p>Заводит заявку в КИС в соответствии с Приложением №5:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Указывает наименование обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» на основании района регистрации Заявителя по месту жительства. В случае отсутствия свободных мест в графике предварительной записи на Бесплатное ВО, сообщает об этом Заявителю. 2. Уточняет льготную категорию Заявителя и проверяет ее на соответствие перечню, указанному в п.2.1 Порядка: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. При наличии технической возможности эффективной работы с базой данных КСЗН: <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. Уточняет данные в базе КСЗН. 2.1.2. Если категория Заявителя подтверждается данными в базе КСЗН, заводит Заявку в КИС. 2.1.3. Если категория Заявителя не подтверждается данными в базе КСЗН, но Заявитель утверждает, что относится к категории заявителей из перечня, указанного в п.2.1, заводит Заявку в КИС с комментарием об отсутствии Заявителя в базе КСЗН. 2.2. При отсутствии технической возможности эффективной работы с базой данных КСЗН: <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1. Уточняет категорию Заявителя. 2.2.2. Если категория Заявителя входит в перечень, указанный в п.2.1 Порядка, заводит Заявку в КИС. 3. Если категория Заявителя не соответствует перечню, указанному в п.2.1 Порядка, информирует Заявителя о невозможности Бесплатного ВО. Прекращает заведение Заявки в КИС без сохранения данных. 4. Если категория Заявителя соответствует перечню, указанному в п.2.1 Порядка, уточняет у Заявителя контактный номер телефона. 	Работник ОКО
в)	Осуществляет информирование Заявителя о том, что:	Работник ОКО

	<ul style="list-style-type: none"> - на его контактный телефон поступит звонок в течение следующего календарного дня после поступления Заявки; - о необходимости подготовить к разговору по телефону документ, подтверждающий льготную категорию и комплект документов, необходимый для предоставления Услуг; - о необходимости обязательного уведомления ГБУ ЛО «МФЦ» об отмене или переносе выезда, в случае необходимости отмены по инициативе заявителя. 	
г)	Завершает формирование Заявки в КИС в обособленное подразделение ГБУ ЛО «МФЦ».	Работник ОКО

3.8. При поступлении Заявок на Бесплатное ВО в КИС Ответственный за Бесплатное ВО:

П.	Действие:	Ответственное лицо
а)	<p>Осуществляет звонок Заявителю в течение следующего календарного дня после поступления Заявки.</p> <p>В случае, если до Заявителя не дозвониться, повторные звонки осуществляются 1 раз в этот день, далее 1 раз в неделю в течение двух недель.</p> <p>Если при повторных звонках до Заявителя не дозвониться, то Заявка отменяется.</p>	<p>Ответственный за Бесплатное ВО</p>
б)	<p>Открывает вкладку в КИС «Выездной прием» и заполняет заявку в КИС, нажав кнопку «Заполнить карточку выездного приема» (Приложение №6):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Адрес выезда. 2. Цель обращения (услуга). <p>Уточняет запрашиваемую Заявителем Услугу.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Если Услуга предоставляется в обособленном подразделении ГБУ ЛО «МФЦ»: <ul style="list-style-type: none"> - разъясняет перечень необходимых документов по запрашиваемой Заявителем услуге; - сообщает сроки и иные существенные условия для предоставления услуги. 2.2. Если у Заявителя отсутствует полный пакет документов, рекомендует Заявителю собрать полный пакет документов, и повторно подать заявку. На этом заполнение Заявки заканчивается, и она считается исполненной. 2.3. Если у Заявителя не хватает документов, которые 	<p>Ответственный за Бесплатное ВО</p>

	<p>можно получить посредством обращения в ГБУ ЛО «МФЦ», то предлагает Заявителю записаться для подачи документов на соответствующую Услугу.</p> <p>2.4. Если Услуга не предоставляется в обособленном подразделении ГБУ ЛО «МФЦ», то информирует о невозможности Бесплатного ВО. Дополнительно сообщает о том, где ее можно получить.</p> <p>3. Категория в соответствии с п.2.1.</p> <p>4. Наименование и № документа, подтверждающего категорию Заявителя в соответствии с п. 2.1.</p> <p>5. Предполагаемая дата и время Бесплатного ВО. Сообщает, что Бесплатное ВО будет осуществлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - согласно графику, установленному руководителем обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» в пределах общего графика: понедельник, среда, четверг с 10:00 до 17:00 (исключение: по Всеволожскому району: понедельник, среда, пятница с 10:00 до 17:00), но не менее 6 часов в неделю. <p>График выездов, маршрутные листы (Приложение №2) подготавливаются Ответственным за Бесплатное ВО;</p> <ul style="list-style-type: none"> - в течение одного месяца со дня принятия к рассмотрению Заявки, при наличии свободного места в графике предварительной записи. <p>6. Сообщает о необходимости обязательного уведомления ГБУ ЛО «МФЦ» об отмене или переносе выезда, в случае необходимости отмены по инициативе заявителя.</p> <p>7. Комментарии (дополнительная информация).</p>	
в)	Дополнительно информирует о подготовке документа, подтверждающего социальную категорию (указанную в п.4б), для последующего предъявления Работнику обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ».	Ответственный за Бесплатное ВО
г)	Сообщает Заявителю, что с ним свяжутся в течение 2 календарных дней для подтверждения даты и времени осуществления выезда.	Ответственный за Бесплатное ВО

3.9. Порядок обработки заявок на Бесплатное ВО:

П.	Действие:	Ответственное лицо
а)	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации заявки назначает Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»	Ответственный за Бесплатное ВО

	на планируемую дату и время; заполняет данные в КИС (Приложение №6) в графе «Назначенный сотрудник и время», нажав соответствующую кнопку.	
б)	Не позднее дня предшествующего дате выезда: - сообщить на электронную почту АИС ЛО ais@mfc47.ru ФИО Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»; - с 17:00 до 21:00 обеспечить доступ уполномоченным сотрудникам рабочей группы по внедрению АИС МФЦ по TeamViewer для обновления модуля выездного приема.	Ответственный за Бесплатное ВО
в)	Связывается с заявителем по телефону в течение 2 календарных дней, предшествующих дате осуществления Бесплатного ВО, для подтверждения даты и времени осуществления выезда.	Ответственный за Бесплатное ВО
г)	Не позднее дня предшествующего дате выезда составляется маршрутный лист (Приложение №2) с указанием всех заявок, запланированных на ближайший выезд, с указанием ФИО Заявителя, адреса выезда, оказываемой услуги. Маршрутный лист должен быть передан выезжающим Работникам обособленных подразделений ГБУ ЛО «МФЦ». При осуществлении Бесплатного ВО на автомобиле дополнительно составляется транспортная логистика, маршрутный лист также передается водителю.	Ответственный за Бесплатное ВО
д)	При составлении маршрутного листа учитывает следующее: - в перечень адресов для Бесплатного ВО должны быть включены только те Заявки, которые были обработаны Ответственным за Бесплатное ВО и подтвержденные Заявителем; - при осуществлении Бесплатного ВО на автомобиле, логистику движения автомобиля составлять целесообразно, с учетом местонахождения объектов Бесплатного ВО (адреса Заявителей), с целью оптимального расходования ГСМ и с учетом маршрута движения служебного автомобиля; - время предоставления Услуги.	Ответственный за Бесплатное ВО
е)	В течение одного месяца после регистрации заявки на Бесплатное ВО организует выезд Работников обособленных подразделений ГБУ ЛО «МФЦ» на Бесплатное ВО.	Ответственный за Бесплатное ВО
ж)	После осуществления Бесплатного ВО с 17:00 до 21:00 обеспечить доступ уполномоченным	Ответственный за Бесплатное ВО

	сотрудникам рабочей группы по внедрению АИС МФЦ по TeamViewer для передачи информации из модуля выездного приема в АИС МФЦ.	
з)	Не позднее следующего рабочего дня после осуществления выезда к Заявителю обрабатывает акты оказания услуг.	Ответственный за Бесплатное ВО

3.10. Заявитель вправе отказаться от Заявки на Бесплатное ВО:

- на одном из этапов оформления Заявки (пп.3.7-3.9);
- самостоятельно по телефону 8-812-456-20-20 с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 (за исключением нерабочих праздничных дней) или по телефону 8-800-500-00-47 ежедневно с 09:00 до 21:00;
- при личном обращении в обособленное подразделение ГБУ ЛО «МФЦ».

В случае отказа Заявителя от Заявки на Бесплатное ВО через ОКО Работник ОКО предоставляет информацию об отмене Заявки на Бесплатное ВО в соответствующее обособленное подразделения ГБУ ЛО «МФЦ».

Информация об отказе Заявителя от Заявки на Бесплатное ВО вносится Ответственным за Бесплатное ВО в Базу учета Бесплатного ВО в КИС в Комментариях по форме Приложения №6 с одновременным закрытием Заявки в КИС.

3.11. При выявлении нарушения Порядка Бесплатного ВО ответственный работник за Бесплатное ВО в КИС в Примечание Приложения №6 прописывает причину и закрывает Заявку в КИС.

Причины нарушения Порядка Бесплатного ВО:

- Заявитель предоставил заведомо недостоверную информацию о соответствии категориям граждан, для которых организация выезда работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» для предоставления Услуг осуществляется бесплатно;
- Заявитель отказался два и более раз от поданной Заявки на Бесплатный ВО без уважительной причины;
- неадекватное поведение Заявителя, находящихся с ним лиц и при иных рисках здоровью и жизни работников ГБУ ЛО «МФЦ», а также имуществу ГБУ ЛО «МФЦ»;
- не соблюдение условий указанных в п.2.15;
- отсутствие заявителя по адресу, указанному в Заявке в назначенные день и время;
- невозможность коммуникации с Заявителем.

Из таких заявителей формируется список Заявителей, нарушивших Порядок Бесплатного ВО.

Возобновление приема Заявки для Заявителей, попавших в данный список, на Бесплатное ВО производится:

- при первичном нарушении - через 1 месяц;
- при повторных нарушениях - через 3 месяца.

4. Технологический процесс предоставления Услуг при Бесплатном ВО

4.1. Технологический процесс предоставления услуг Бесплатного ВО включает в себя исполнение Работниками обособленных подразделений ГБУ ЛО «МФЦ» следующих процедур:

- обслуживание Заявителей;
- консультирование Заявителей об условиях и порядке предоставления услуг в ГБУ ЛО «МФЦ»;
- регистрация обращения и прием документов от Заявителей;
- информирование Заявителей о ходе выполнения обращения и результатах рассмотрения заявления;
- выдача результатов обращения Заявителю;
- прием-передача документов;
- прием заявлений на исправление ошибок в документах, полученных из Ведомств в рамках оказания услуг в ГБУ ЛО «МФЦ»;
- прием обращений (заявлений, жалоб, ходатайств, благодарностей и других документов правового характера).

4.2. Для качественного и оперативного выполнения действий по предоставлению услуг и по сопровождению технологического процесса предоставления услуг, на базе Бесплатного ВО, осуществляется взаимодействие работников ГБУ ЛО «МФЦ» путем обмена информацией и документами на уровне непосредственных исполнителей в пределах их компетенций.

4.3. При Бесплатном ВО используется:

4.3.1. Техническое оборудование:

- переносной портативный компьютер (ноутбук) с установленными информационными системами: АИС МФЦ и ПК ПВД; Методические рекомендации, размещенные на внутреннем сетевом ресурсе ГБУ ЛО «МФЦ»; КИС; программа для записи звука, иное программное обеспечение необходимое для обеспечения бесперебойной работы портативного компьютера (ноутбука):

- мышь компьютерная;
- внешний USB-дисковод;
- модем USB GSM/LTE для доступа в интернет;
- МФУ с USB кабелем;
- универсальный разветвитель USB Hub;
- удлинитель электрический, 1,8 м;
- терминал для оплаты госпошлины - картридер (при наличии);
- электронная цифровая подпись.

4.3.2. Канцелярские товары и другое имущество:

- печать обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» (круглая) и штампы, необходимые при предоставлении Услуг (штамп специалиста, «Копия верна» «Погашено», «Аннулировано», «Уведомление принято», печать заверения электронного документа и др.);

- бумага для бланков формы 1 П (при необходимости);
- папки «Дело» (необходимое количество);

- канцелярские товары (файлы, пенал, линейка, синяя и черная шариковые ручки, черная гелевая ручка, простой карандаш, клей-карандаш, ластик, точилка для карандашей, степлер, скобы для степлера, антистеплер, дырокол, ножницы, скрепки, нитки и игла для прошивки, планшет) и бумага формата А-4 (необходимое количество);

- бахилы полиэтиленовые одноразовые;
- повязки одноразовые медицинские на лицо (при необходимости);
- сумка для переноса технического оснащения;
- сумка для документов;
- сумка для канцелярии.

4.4. Ответственным лицом за хранение, содержание и выдачу Работникам обособленных подразделений ГБУ ЛО «МФЦ» имущества перечисленного в п.4.4 является Ответственный за Бесплатное ВО.

4.5. Все имущество передается Работнику обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», осуществляющему Бесплатное ВО, по акту приема-передачи в соответствии с Приложением №7 за исключением личных штампов Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», канцелярских товаров, бумаги, бахил, повязки. Подписание акта приема-передачи осуществляется после проверки работоспособности оборудования перечисленного в п.4.3.1.

4.6. Перед первичным выездом в рамках Бесплатного ВО Ответственный за Бесплатное ВО проверяет работоспособность оборудования.

4.7. Если оборудование или информационные системы не работоспособны перед организацией Бесплатного ВО, то Ответственный за Бесплатное ВО сообщает Заявителю по телефону о невозможности осуществления выезда и согласовывает новую дату и время Бесплатного ВО, а также направляет на электронную почту Отдела САиТО it@mfc47.ru заявку о возникших неисправностях и необходимости проведения диагностики оборудования.

В случае сбоя работы оборудования, задействованного в Бесплатном ВО, во время предоставления Услуг, Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» сообщает Ответственному за Бесплатное ВО о данном факте.

Ответственный за Бесплатное ВО направляет на электронную почту Отдела САиТО it@mfc47.ru заявку о возникших неисправностях и необходимости проведения диагностики оборудования.

4.8. Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», задействованный в Бесплатном ВО согласно графику, несет материальную ответственность за повреждение, порчу или уничтожение имущества, предоставленного по акту приема-передачи.

4.9. По прибытию в офис, Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», задействованный на Бесплатном ВО, до конца рабочего дня передает имущество по акту приема-передачи Ответственному работнику за Бесплатное ВО.

4.10. При Бесплатном ВО Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» обязан:

- при посещении Заявителя предъявить служебное удостоверение;

- предложить Заявителю, в случае возникновения сомнений в подлинности представленных документов или полномочиях Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», позвонить по номеру телефона: 8-800-500-00-47 или 8-812-456-20-20;

- при входе в жилое помещение надеть бахилы;

- осуществлять прием и выдачу документов, а также дополнительно консультирование и информирование при необходимости только в присутствии Заявителя;

- во время осуществления приема не оставлять без присмотра имущество и документы до полного окончания обслуживания;

- не принимать от Заявителя и других лиц, а также не передавать Заявителю и другим лицам во время Бесплатного ВО любые пакеты, документы, вещи, а также денежные средства и иные предметы, за исключением документов, принимаемых и передаваемых в процессе и для оказания Услуги;

- не осуществлять прием Услуги от других лиц, присутствующих вместе с Заявителем, не являющихся участниками предоставления Услуги.

4.11. При Бесплатном ВО водитель обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» обязан:

- при посещении Заявителя предъявить служебное удостоверение;

- предложить Заявителю, в случае возникновения сомнений в подлинности представленных документов или полномочиях водителя обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», позвонить по номеру телефона: 8-800-500-00-47 или 8-812-456-20-20;

- при входе в жилое помещение надеть бахилы;

- оказывать помощь Работнику обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» в установке и подключении оборудования для организации Бесплатного ВО.

4.12. В случае невозможности, по каким-либо обстоятельствам, осуществления Бесплатного ВО в ранее согласованное с Заявителем время Ответственный за Бесплатное ВО обязан информировать Заявителя по телефону о невозможности проведения Бесплатного ВО. Информирование Заявителя осуществляется через КИС.

4.13. При Бесплатном ВО Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» должен учитывать особенности обслуживания Заявителей с ограниченными возможностями и руководствоваться нижеперечисленными правилами:

4.13.1. При консультировании либо приеме документов необходимо:

4.13.1.1. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда человек сам закончит фразу. Не поправлять его и не договаривать за него. Не делать вид, что достигнуто понимание, если на самом деле это не так;

4.13.1.2. Повторить, что вы поняли, это поможет человеку продолжить беседу;

4.13.1.3. Разговаривая с человеком с ограниченными возможностями, обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или

сурдопереводчику (если они присутствуют при разговоре);

4.13.1.4. Предлагая помощь, ждать пока ее примут, а затем уточнять порядок действий.

4.13.2. При консультировании либо приеме документов у людей, испытывающих трудности при передвижении, необходимо:

4.13.2.1. Помнить, что инвалидная коляска - неприкосновенное имущество человека. Недопустимо облакачиваться на нее, толкать, катить коляску без согласия Заявителя;

4.13.2.2. При беседе, по возможности, располагаться на одном уровне с Заявителем. Следует избегать положения, при котором Заявителю придется запрокидывать голову;

4.13.3. При консультировании либо приеме документов с людьми с плохим зрением и незрячими необходимо:

4.13.3.1. Обязательно называть себя;

4.13.3.2. При необходимости читать незрячему человеку, сначала предупредив его об этом. Говорить нормальным голосом, не пропускать информацию, если об этом не попросят. Если это важный документ, не заменять чтение пересказом. Если незрячий человек должен подписать документ, прочитать его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, предусмотренной законом;

4.13.3.3. Предлагая незрячему человеку сесть, не усаживать его, а направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать ему возможность свободно потрогать предмет.

4.13.4. При консультировании либо приеме документов с людьми с нарушением слуха необходимо:

4.13.4.1. Для привлечения внимания человека, который плохо слышит, сделать знак ему рукой или прикоснуться к плечу. При беседе смотреть прямо на него. Необходимо иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам;

4.13.4.2. Говорить ясно и ровно. В процессе консультирования, приема документов для удобства можно использовать жесты;

4.13.4.3. В случае, если Заявителю сообщается информация, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, написать ее так, чтобы она была точно понята и воспринята Заявителем.

4.13.5. При консультировании либо приеме документов у людей с задержкой в развитии и затруднениями в общении необходимо:

4.13.5.1. Использовать доступный язык, выразиться точно и по делу;

4.13.5.2. Избегать словесных штампов и образных выражений;

4.13.5.3. Предоставлять информацию «по шагам», давая вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг.

4.13.6. При консультировании либо приеме документов у людей, испытывающих затруднения в речи, необходимо:

4.13.6.1. Не перебивать и не поправлять человека, который испытывает трудности в речи.

4.13.6.2. Начинать говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

4.13.6.3. Задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. При необходимости переспросить.

4.13.6.4. В случае невозможности коммуникации с Заявителем сообщает об этом Ответственному за Бесплатное ВО и составляет акт о неоказании услуг в соответствии с Приложением №3.

5. Этапы приема и выдачи документов, а также дополнительное консультирование и информирование при необходимости при Бесплатном ВО

5.1. Перед началом осуществления предоставления Услуги Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» сличает данные указанные в документе, удостоверяющем личность Заявителя, с документом, подтверждающим принадлежность к категории Заявителей, для которых организация выезда осуществляется бесплатно.

5.2. Приём и выдача документов, а также дополнительное консультирование и информирование при необходимости в рамках Бесплатного ВО осуществляется в соответствии с Порядком Приема, учета, хранения и выдачи документов.

5.3. Повторный выезд к Заявителю для выдачи результата услуги производится путем регистрации Ответственным за Бесплатное ВО новой Заявки, при информировании Заявителя о поступлении результата в обособленное подразделение ГБУ ЛО «МФЦ» в рамках Бесплатного ВО.

5.4. По желанию Заявителя выдача результата оказанной Услуги может быть осуществлена в обособленном подразделении ГБУ ЛО «МФЦ».

5.5. После приема обращения или выдачи результата в АИС МФЦ/ПК ПВД Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» формирует пакет документов Заявителя и вкладывает в папку «Дело».

5.6. В целях гарантированного соблюдения режима конфиденциальности Заявителей, сформированные папки «Дело» помещаются в сумку для документов, предназначенную для выездного обслуживания до отъезда Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ».

5.7. По окончании обслуживания Заявителя, составляется акт оказания Услуги (Приложение №8).

5.8. Сведения о предоставленных Услугах заносятся в КИС через кнопку «Добавить дело»/ «Добавить консультацию» с обязательным проставлением V - «Выездной прием».

5.9. После завершения обслуживания Работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» в вежливой форме прощается с Заявителем.

6. Порядок приема-передачи папок документов (обращений) в обособленное подразделение ГБУ ЛО «МФЦ» в рамках Бесплатного ВО

6.1. По прибытии в обособленное подразделение ГБУ ЛО «МФЦ»

сформированные папки «Дело» передаются Ответственному за Бесплатное ВО.

6.2. Ответственный работник за Бесплатное ВО после принятия папок «Дело» от Работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» передает их работнику обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», ответственному за формирование реестров для отправки документов в Ведомства.

6.3. Обработка результатов, поступивших из Ведомств, осуществляется в соответствии с Порядком Приема, учета, хранения и выдачи документов.

7. Ответственность и контроль по результатам Бесплатного ВО

7.1. Руководитель обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» несет персональную ответственность за своевременное исполнение Заявок на Бесплатное ВО.

7.2. Руководитель обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» и ответственный за Бесплатное ВО осуществляет контроль над организацией процессов Бесплатного ВО.

Перечень услуг, по которым Бесплатное ВО не осуществляется

№ п/п	Наименование услуги
	Главное управление министерства внутренних дел Российской Федерации по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области ГУ МВД по СПб и ЛО
1.	Государственная услуга по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации
2.	Государственная услуга по проведению экзаменов на право управления транспортными средствами и выдаче водительских удостоверений
	Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ленинградской области
1.	Выдача временных свидетельств и полисов обязательного медицинского страхования
	Комитет по делам записи актов гражданского состояния
1.	Государственная регистрация рождения

Маршрутный лист Бесплатного ВО на _____
(дата)

Время выезда из МФЦ: _____

Выезжающий работник обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»:

_____ / _____
(подпись) (Фамилия, имя, отчество)

Водитель: _____
(Фамилия, имя, отчество)

№ п/п	Время	Адрес заявителя	ФИО заявителя	Контактный телефон	Наименование услуги	Назначенный работник	Примечание

Ответственный за бесплатное ВО: _____ / _____
(подпись) (Фамилия, имя, отчество)

Контактная информация:

Водитель: _____

Выезжающий работник: _____

Ответственный за Бесплатное ВО: _____

**Акт о неказании услуги
Бесплатного выезде обслуживание**

_____ (наименование обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»)

ФИО заявителя _____

Адрес заявителя _____

Причина не оказания услуги:

- отсутствие документов, удостоверяющих категорию Заявителя для Бесплатного ВО;
- отсутствие Заявителя в назначенное время;
- Заявителем не предоставлены необходимые условия для осуществления предоставления Услуг;
- неадекватное поведение Заявителя;
- в связи с невозможностью коммуникации;
- другое: _____

(указать причину)

Дата выезда: _____

Подпись работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»:

_____/ _____ /
(расшифровка)

Подпись водителя:

_____/ _____ /
(расшифровка)

Извещение

Уважаемый (ая) _____
(фамилия, имя, отчество)

Сегодня, _____, согласно Вашей заявке было запланировано выездное
(дата и время)
обслуживание работника Многофункционального центра предоставления
государственных и муниципальных услуг Ленинградской области «Мои
Документы».

К сожалению, мы не застали Вас дома.

Для повторной записи на бесплатное выездное обслуживание Вам необходимо
подать новую заявку посредством обращения по номеру телефона
8-812-456-20-20 с 09.00 до 18.00 с понедельника по пятницу.

С уважением, центр «Мои Документы»

**База учета Бесплатного ВО в КИС
(для ОКО)**

Выберите филиал	
ФИО заявителя	
Номер телефона	
Комментарии к Заявке в свободной форме	

**База учета Бесплатного ВО в КИС
(для обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»)**

Карточки	ФИО заявителя	Номер телефона	Список дел	Дата создания заявки	Назначенный работник и время	Статус заявки	Комментарии

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ

(наименование обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»)

« ____ » _____ 202_ г.

Настоящий Акт приема-передачи удостоверяет, что для осуществления Бесплатного ВО передано следующее оборудование:

№ п/п	Наименование	Количество

1. Переданное оборудование полностью соответствует требованиям для предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Работоспособность оборудования проверена.

Передал Ответственный
за Бесплатное ВО:

_____ / _____ /

Принял Работник обособленного
подразделения:

_____ / _____ /

Передал Работник обособленного
подразделения:

_____ / _____ /

Принял Ответственный
за Бесплатное ВО:

_____ / _____ /

**Акт оказания услуги
в рамках Бесплатного выездного обслуживания**

_____ (наименование обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»)

ФИО заявителя _____

Адрес заявителя _____

Номер обращения _____

Наименование и реквизиты документа, удостоверяющие определенную категорию граждан* _____

ФИО работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»:

Дата оказания услуги: _____

Претензий к работе работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» не имею.

Подпись заявителя:

_____ / _____ /
(расшифровка)

Подпись работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»:

_____ / _____ /
(расшифровка)

***Примечание:** к Акту оказания услуг обязательно прикладывается заверенная Работником обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» копия документа, подтверждающая категорию граждан, для которых организация выезда работника обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» для предоставления Услуг осуществляется бесплатно